

Available online at: <http://ejournal.unpas.ac.id/index.php/litigasi>

Litigasi, Vol. 19 (1), 2018, p.116-125

DOI: <http://dx.doi.org/10.23969/litigasi.v19i1.1091>

# KEPASTIAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *DRIVER* GO-JEK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

**Matari Nurfirdausyi Fuad**Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Jl. Merdeka No. 30 Bandung, Email: [matarifuad@yahoo.com](mailto:matarifuad@yahoo.com).

## ABSTRAK

Saat ini di Indonesia belum ada aturan yang khusus mengenai Go-jek sebagai transportasi *online*. Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam usaha layanan ojek *online* maupun konvensional (pangkalan) menurut Pasal 47 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum karena yang masuk kelompok kendaraan bermotor umum adalah mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang artinya sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum. Penggunaan sepeda motor sebagai sarana angkutan umum tanpa dasar atau payung hukum yang jelas dikhawatirkan dapat menjadi bom waktu dalam masyarakat berkaitan dengan kewajiban dan hak yang harusnya dilaksanakan dan diperoleh oleh pengemudi serta pengguna jasa. Fokus tulisan ini terkait perlunya kepastian hukum terhadap konsumen yang menggunakan Go-jek *online*, khususnya tanggung jawab *driver* Go-jek terhadap konsumen jika terjadi kecelakaan atau penyalahgunaan identitas pribadi konsumen. Karena itu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlu adanya peraturan yang melindungi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi Go-jek, karena *driver* sebagai pengemudi Go-jek pasti tidak luput dari kesalahan ketika menjalankan tugasnya.

**Kata kunci:** Pengemudi Go-jek, Perlindungan Konsumen, Ojek.

## **ABSTRACT**

*At present in Indonesia there are no specific rules regarding Go-jek as online transportation. Motorcycle which is the main tool in the business of online and conventional motorcycle taxi services (base) according to Article 47 paragraph (3) of Law Number 22 Year 2009 concerning Traffic and Road Transportation is not included in the group of public motor vehicles because those belonging to the group of public motor vehicles are passenger cars, bus cars and freight cars meaning motorcycles may not be used as public transport vehicles. The use of motorbikes as a means of public transportation without a basis or a clear legal umbrella is feared could become a time bomb in the community related to the obligations and rights that should be implemented and obtained by drivers and service users. The focus of this paper is related to the need for legal certainty for consumers who use Go-jek online, specifically the responsibility of Go-jek drivers for consumers in the event of an accident or misuse of the consumer's personal identity. Because it is in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, there is a need for regulations that protect consumers as users of Go-jek transportation services, because drivers as Go-jek drivers certainly are not free from mistakes when carrying out their duties.*

**Keywords:** Go-jek Driver, Consumer Protection, Motorcycle Taxi.



## I. PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis. Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut ada pula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional.

Faktor keamanan, kenyamanan, dan kecepatan yang harus dicapai ke tempat tujuan menjadi salah satu permasalahan yang harus dapat diatasi guna efisiensi dan penghematan biaya transportasi tersebut. Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Peluang inilah yang dilihat pelaku usaha untuk menyediakan jasa pengangkutan bagi warga yang tidak memiliki kendaraan atau warga yang memerlukan efisiensi waktu dengan menaiki kendaraan umum. Salah satu hasil produk jasa transportasi yang dibuat oleh pelaku usaha yang sedang populer saat ini adalah transportasi darat berbasis aplikasi android online, seperti Aplikasi Go-Jek (Widodo, 2017).

Ojek *online* mengalami peningkatan beberapa tahun belakangan ini seiring meningkatnya kebutuhan akan moda transportasi yang cepat di Indonesia. Kemudahan dan kecepatan waktu pesan ojek via aplikasi serta kecepatan waktu tempuh menjadi faktor kunci banyaknya peminat ojek *online*. Selain itu, kepastian dan murahness tarif menjadi daya tarik yang mampu memikat ribuan masyarakat untuk beralih ke moda transportasi ini. Peluang bisnis di berbagai bidang semakin bertambah seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat. Pelaku usaha mengembangkan usahanya secara inovatif dan kreatif agar mampu menghadapi persaingan antar pelaku usaha. Di era globalisasi, pelaku usaha mulai

mengembangkan usaha mereka dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana usaha.

Go-jek menjadi pilihan sebagian masyarakat di Indonesia sebagai jasa angkutan beberapa waktu terakhir, karena dengan menggunakan sepeda motor dapat mempercepat dan mempermudah kegiatan sehari-hari seperti untuk membeli makanan, mengantar barang dan mengantarkan penumpang ke tempat yang dituju. Beberapa alasan itulah yang membuat Go-jek menjadi pilihan utama masyarakat untuk mempermudah aktivitas. Akan tetapi masyarakat kurang mengerti akan keamanan menggunakan Go-jek, mereka hanya memikirkan kenyamanan, cepat dan efisien ketika menggunakan jasa ojek *online* tersebut. Masyarakat perlu mengetahui bahwa ada perlindungan hukum jika terjadi kecelakaan di jalan raya ketika menggunakan Go-jek. Masalah lain yang terjadi adalah banyak terjadi keluhan mengenai keamanan data konsumen Go-jek yang mudah diretas, berdasarkan analisa seorang peretas asal Indonesia, siapapun dapat mencari *customer ID* berdasarkan telepon atau nama atau email dan dapat mengubah data pribadi konsumen Go-jek tanpa perlu tahu *password* akun konsumen tersebut. Dari hasil penelusurannya, mudah sekali mengakses data diri pengguna Go-jek (Viva, 2016).

Secara teoretis hubungan hukum menghendaki adanya kesetaraan di antara para pihak, akan tetapi dalam praktiknya hubungan hukum tersebut sering berjalan tidak seimbang terutama dalam hubungan hukum antara Perusahaan Go-jek dan konsumen. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi. Karena pada kenyataannya masih sering pengemudi ojek *online* melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagai penumpang Go-jek, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh konsumen (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen. Adanya ketidakpastian hukum dalam perlindungan konsumen pengguna Go-jek menimbulkan problema dan masalah dalam

kehidupan masyarakat, pola perilaku tidak menjadi jelas dan menimbulkan berbagai penafsiran-penafsiran, bahkan dapat menimbulkan problema yang baru dari kasus yang sedang terjadi.

Menurut Hans Kelsen hukum adalah sebuah sistem norma, norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum (Marzuki, 2008).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa Go-jek *online* timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Kewajiban pelaku usaha harus didasari oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak untuk mendapat perlindungan berupa tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan oleh *driver* Go-jek. Perusahaan Go-jek harus ikut bertanggung jawab apabila konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan oleh *driver* Go-jek pada saat menggunakan transportasi *online* Gojek, karena perusahaan Go-jek memiliki hubungan kontrak kerja dengan *driver* Gojek. Saat ini belum ada payung hukum yang mengatur tentang Go-jek *online* sebagai sarana transportasi yang digunakan oleh masyarakat, sehingga timbul keresahan pada konsumen yang menggunakan jasa Go-jek karena tidak ada aturan yang jelas mengenai kerugian yang bisa mereka alami akibat perbuatan *driver* Go-jek.

## II. PEMBAHASAN

Menurut Sudikno Mertokusumo, hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Fungsi hukum sebagai instrumen pengatur dan instrumen perlindungan ini, diarahkan pada suatu tujuan yaitu untuk menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum secara harmonis, seimbang, damai, dan adil. Ada tiga macam perbuatan pemerintahan, yaitu perbuatan pemerintahan dalam bidang pembuatan peraturan perundang-undangan atau *regeling*, perbuatan pemerintahan dalam penerbitan ketetapan atau *beschikking*, dan perbuatan pemerintah dalam bidang keperdataan atau *materiele daad* (Mertokusumo Sudikno, 2005). Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, Surakarta, magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14.

Perlindungan terhadap konsumen sangat penting karena semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang dan atau jasa yang dihasilkannya. Permasalahan perlindungan konsumen secara khusus diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut membeli atau menggunakan barang dan atau jasa dan selanjutnya memutuskan untuk menggunakan barang dan atau jasa, hingga akibat yang terjadi setelah barang dan atau jasa tersebut dipergunakan oleh konsumen.

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan undang-undang tersebut disebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang

diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Pengertian perlindungan konsumen yang termaktub dalam undang-undang ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa bagi konsumen, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab (Muchsin, 2003).

Transportasi *online* terdiri atas dua jenis yaitu kendaraan beroda empat (mobil) dan beroda dua (motor). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), hanya kendaraan beroda empat (mobil) yang diakui pemerintah sebagai kendaraan umum, sedangkan kendaraan roda dua (motor/ojek) tidak diakui pemerintah sebagai kendaraan umum sebagaimana telah dicantumkan dalam Pasal 47 ayat (3) UU LLAJ. Guna mengisi kekosongan hukum tersebut, Pemerintah mengeluarkan Permenhub No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (Permenhub 32/2016) yang mengakomodir kendaraan roda empat. Namun mengingat UU LLAJ tidak mengatur kendaraan roda dua sebagai kendaraan umum maka untuk ojek *online* belum ada pengaturannya. (Biro Komunikasi, 2016)

Karena tidak adanya undang-undang yang mengatur tentang ojek *online* maka para pengemudi ojek *online* memberikan kuasanya kepada Komite Aksi Transportasi Online (KATO) untuk mengajukan uji materi Pasal 47 ayat (3) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) karena tidak mengatur motor sebagai angkutan umum. Namun pada tanggal 28 Juni 2018, Mahkamah Konstitusi (MK) menolak untuk melegalkan

ojek *online* sebagai alat transportasi umum atau angkutan umum. Setelah melakukan kajian, MK memutuskan ojek *online* bukanlah alat transportasi yang legal (Ihsanuddin, 2018). Jadi saat ini Pemda yang diberikan kewenangan untuk mengatur ojek *online*. Oleh karena itu diperlukan peraturan yang melindungi konsumen Go-Jek dari kelalaian yang dilakukan *driver* Go-Jek. Perusahaan Go-Jek harus bertanggung jawab karena mereka adalah pihak yang melakukan kontrak kerja sama dengan *driver* Go-Jek dalam menjalankan usaha jasa transportasi ojek *online*.

### III. SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibuat untuk melindungi konsumen dari perilaku pelaku usaha. Konsep perlindungan konsumen sebagaimana diimplementasikan dalam undang-undang harus sejalan dengan teori yang menyatakan hukum sebagai alat perubahan sosial masyarakat (*law is a tool as a social engineering*). Hukum diartikan sebagai seperangkat aturan yang berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi dan menyesuaikan berbagai kepentingan masyarakat yang saling bersinggungan dengan mengupayakan timbulnya benturan dan kerugian yang seminimal mungkin. Dengan kata lain hukum menekankan pada fungsi hukum sebagai alat penyelesaian berbagai permasalahan (*problem solving*) dalam masyarakat, artinya dengan eksistensi undang-undang diharapkan tidak hanya melindungi masyarakat umum sebagai konsumen tetapi juga sebagai alat untuk meminimalisir terjadinya kerugian akibat terjadinya benturan antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.



## B. Saran

Saat ini ojek online sudah menjadi konsumsi umum di masyarakat. Seharusnya pemerintah tidak menutup mata akan kemajuan sarana transportasi yang ada di Indonesia. Seiring dengan kemajuan teknologi, hukum pun harus ikut berkembang dalam melindungi masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), hanya kendaraan beroda empat (mobil) yang diakui pemerintah sebagai kendaraan umum, sedangkan kendaraan roda dua (motor/ojek) tidak diakui pemerintah sebagai kendaraan umum sebagaimana telah dicantumkan dalam Pasal 47 ayat (3) UU LLAJ. Karena hal tersebut maka di sini terdapat kekosongan hukum dalam melindungi masyarakat sebagai konsumen, sehingga perlu segera adanya perkembangan hukum terkait perlindungan hukum konsumen terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh *driver* go-jek.

## DAFTAR PUSTAKA

- BiroKomunikasi, I. (2016). *Permenhub 32 Tahun 2016 Payung Hukum Taxi Aplikasi Yang Transparan*. Retrieved from <http://www.dephub.go.id/post/read/permenhub-32-tahun-2016-payung-hukum-taxi-aplikasi-yang-transparan>
- Ihsanuddin, I. (2018). MK Tolak Akui Ojek Online sebagai Angkutan Umum. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2018/06/28/17561341/mk-tolak-akui-ojek-online-sebagai-angkutan-umum>
- Marzuki, P. M. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Mertokusumo Sudikno. (2005). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Muchsin, M. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret.
- Viva, T. (2016). Kata Gojek Soal Keamanan Data Mudah Dibobol. *VIVA.Co.Id*. Retrieved from <https://www.viva.co.id/digital/721129-kata-gojek-soal-keamanan-data-mudah-dibobol>
- Widodo, R. N. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Universitas Jember). Retrieved from [https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/83367/RUDI NATRA WIDODO - 100710101269.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/83367/RUDI%20NATRA%20WIDODO%20100710101269.pdf?sequence=1&isAllowed=y)